



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



PLAN DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD DE TI

SERVICIUDAD E.S.P
DOSQUEBRADAS, AÑO 2021



OBJETIVO

Optimizar el uso de los recursos de TI, con el fin de gestionar los niveles de rendimiento de la infraestructura tecnológica y proporcionar información que permita la toma de decisiones en requerimientos proyectados de SERVICIUDAD E.S.P.

ALCANCE

Este plan de capacidades aplica a todos los sistemas de información y dispositivos de almacenamiento de datos que contengan información catalogada como crítica para la prestación de servicios internos y externos, documentados en el catálogo de servicios de TI de SERVICIUDAD E.S.P.

DEFINICIONES

Capacidad: Totalidad de condiciones con las que cuenta un servicio o recurso para cumplir con la demanda requerida.

Plan de Capacidad: Documento donde se describen los niveles reales de rendimiento de recursos y desempeño del servicio y los requerimientos futuros de acuerdo con la demanda del negocio.

Umbral: Rangos de medida establecidos para identificar los límites de alerta de un comportamiento

ROLES Y RESPONSABILIDADES

A continuación, se presentan los roles que están involucrados en el proceso de administración del desempeño y capacidad de la Infraestructura de TI.

Jefe de Sistemas (JS): Coordina la gestión del desempeño y la capacidad de los servicios de TI.

Comité de TI (CTI): Conformado por el Gerente General, la Subgerente de Planeación y el Jefe de Sistemas los cuales son responsables de la aprobación del Plan de Capacidad, dando su visto bueno para la adquisición e implementación de los requerimientos establecidos.



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN LA CAPACIDAD

El procedimiento de gestión de la capacidad contiene actividades para determinar el uso de los recursos tecnológicos de SERVICIUDAD E.S.P, permitiendo del negocio su capacidad de servicio operativo con componente tecnológico de acuerdo a las necesidades que requiera la Entidad en su crecimiento organizacional, tomando como base la estrategia del negocio y el PETI; ofreciendo a la Entidad una herramienta para la toma de decisiones basada en los recursos internos y tendencias del mercado, identificando las desviaciones de la capacidad real sobre la planeada, promoviendo buenas prácticas para el uso eficiente de los recursos tecnológicos mediante el monitoreo y la definición de métricas para el análisis donde se identifique el impacto en la calidad del servicio, disponibilidad y otros procesos asociados al componente tecnológico.

VENTAJAS

- Brinda información certera sobre la capacidad de atención de los diferentes servicios en el momento de ser requerida.
- Optimiza el uso de los recursos, proyectando adquisiciones y estudios de mercado sobre las necesidades tecnológicas.
- Planifica el crecimiento de la Infraestructura tecnológica de acuerdo a la estrategia plasmada en el PETI.
- Reducción de costos y gastos de administración asociados a mantenimiento de equipos y aplicaciones obsoletas o innecesarias.

BARRERAS

- Insuficientes recursos para realizar una correcta medición del desempeño.
- Plataformas descentralizadas para la recopilación de datos.

